Beter (ver)kopen op eBay

# Meer resultaat, minder moeite



Koop of verkoop je soms dingen op eBay? Dan weet je waarschijnlijk dat het niet bepaald moeilijk is. Maar met enkele tips, trucs en tooltjes kan je een stuk beter kopen of objecten te koop aanbieden. We kruipen zowel in de rol van een naarstige koper als in die van een gedreven verkoper, en proberen zo meer uit eBay te halen. FREDERICK GORDTS

## Deel 1: de bedrijvige koper

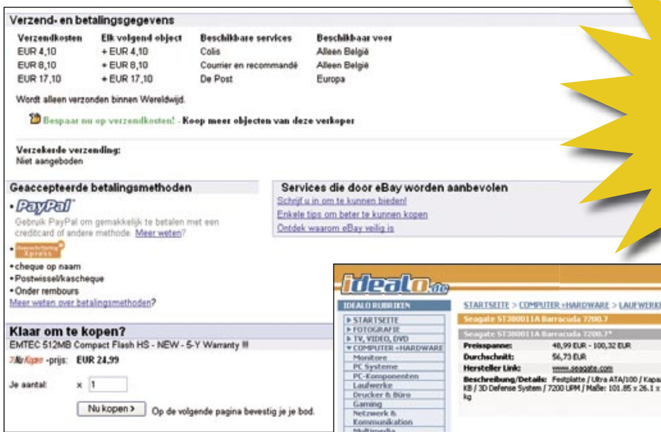
### Beter zoeken

Ben je op zoek naar iets specifieks op eBay, maar vind je het niet meteen, maak dan gebruik van de geavanceerde mogelijkheden van de eBay-zoekfunctie. De zoekfunctie van eBay ondersteunt namelijk geen *Booleaanse operatoren* zoals AND, OR of NOT – het heeft dus weinig zin om die te gebruiken. Je kan wel een bepaald woord uitsluiten door een minteken te gebruiken, bijvoorbeeld **Beatles -compilatie**. Wat je wel kan doen, is zoeken met aanhalingstekens. Zoek je bijvoorbeeld het boek Alice in Wonderland, geef dan "**Alice in Wonderland**" in; dan wordt meteen de hele woordgroep als één geheel beschouwd. Nog een tip: stel dat je op zoek bent naar een postzegel uit de jaren 1960, maar je weet niet precies welk jaar het nu weer was, zoek dan bijvoorbeeld met **postzegel 196***.

eBay beschikt ook over een uitgebreide zoekfunctie. Klik daarvoor op de homepagina op **Slim zoeken.** Met deze functie kan je ook zoeken in de beschrijvingen. Vink je **Alleen voltooide aanbiedingen** aan, dan wordt je zoekopdracht uitgevoerd voor aanbiedingen die al afgelopen zijn. Erg handig als je wil weten of zoiets überhaupt op eBay te koop aangeboden wordt, of als je een goede prijs wil weten voor het object dat je op het oog hebt. Daarnaast is het onderdeel **Locatie** erg belangrijk: vind je niets bij eBay België, waarom dan eens niet op buitenlandse eBay-sites kijken? Zo zijn er eBay-sites in Duitsland, Nederland, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk, en veel van de verkopers versturen objecten zonder problemen naar het buitenland. Geef bij voorkeurlocaties **Europese Unie** op om in heel Europa te zoeken. Tip: op die manier vind je enkel veilingen waarvan de verkoper expliciet heeft vermeld dat hij zijn objecten ook naar

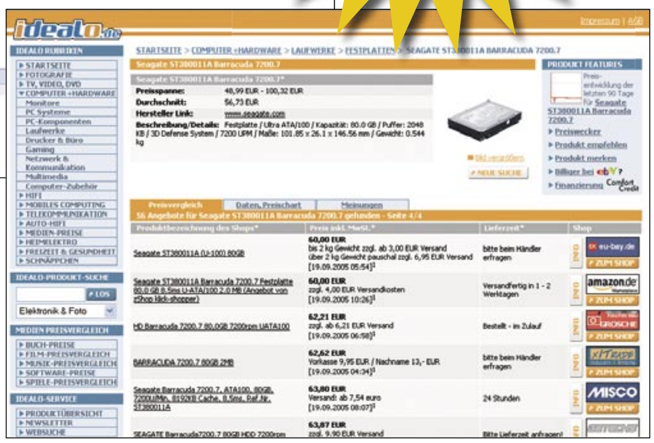


*Gebruik aanhalingstekens om sneller het juiste object te vinden.*






Sommige verkopers bieden heel wat betalingsmogelijkheden aan.



Met Google weet je meteen wat een bepaald object nog waard is.

het buitenland verstuurt. We raden je aan om de individuele sites (www.ebay.de, www.ebay.co.uk, www.ebay.nl, www.ebay.fr, ...) te bezoeken. Meestal volstaat een mailtje naar de verkoper met de vraag of hij toch naar ons land wil versturen, om toch mee te kunnen bieden. We komen later in dit artikel nog terug op internationale bestellingen.

Heb je dringend iets nodig en kan je niet wachten tot het einde van de veiling? Klik dan op de tab **Nu kopen** nadat je een zoekopdracht hebt uitgevoerd. Zo krijg je enkel de objecten te zien die je onmiddellijk kan aankopen. Die zijn meestal iets duurder, hoewel een gewone veiling soms nog hogere prijzen kan opleveren dan een Nu kopen-object, bijvoorbeeld als er ongewoon veel gegadigden zijn.

Staat er in de kolom Paypal een P-icoontje, dan aanvaardt de verkoper Paypal (zie verder). Je kan dan meteen met je kredietkaart betalen, zodat de verkoper alles de dag zelf, of de volgende dag, kan versturen.

## Beter betalen

Gekochte zaken kan je op eBay op meer dan één manier betalen. De meeste Belgische verkopers verwachten gewoon een overschrijving en verzenden het object na ontvangst van het bedrag op hun rekening. Meestal gaat dat goed, maar soms krijg je het gewonnen item nooit thuis bezorgd. En omdat je zelf het geld overgeschreven hebt, kan je het niet via de bank terugvragen. Sommige verkopers aanvaarden echter Paypal, een betalingsdienst waarmee je met je kredietkaart kan betalen. De verkoper moet hier enkele procenten commissie op betalen, maar hij krijgt zijn geld wel onmiddellijk. Voor de koper is het ook goed: de verkoper krijgt je kredietkaartnummer namelijk nooit te zien. En als er problemen zijn, dan kan je bij Paypal online een klacht indienen. Na enkele weken krijg je als koper meestal je geld terug, omdat de verkoper moet kunnen bewijzen dat hij het voorwerp verstuurd heeft, of zelfs dat het afgeleverd werd.

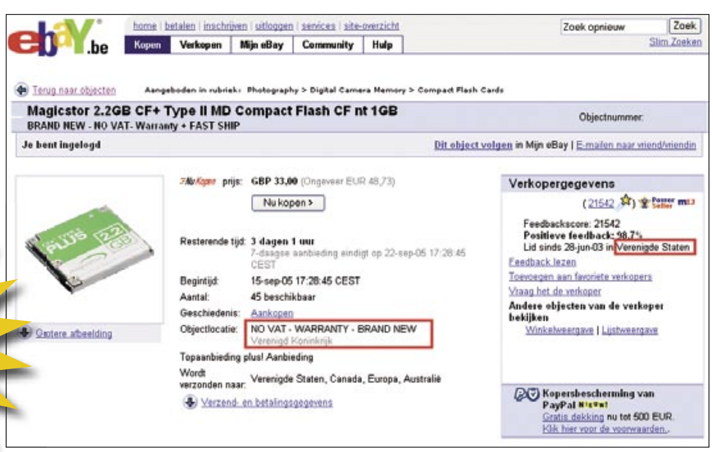
En zelfs als Paypal je niet wil helpen, dan kan je nog altijd een beroep doen op de uitgever van je kredietkaart. Daar kan je tot 30 dagen na ontvangst van je rekeninguittreksel een betwisting indienen om zo je geld terug te krijgen.

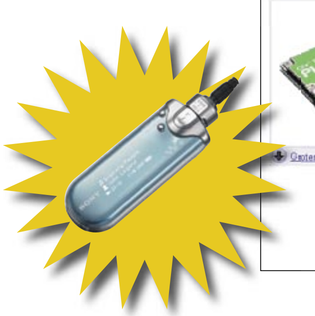
Paypal is vooral populair in het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten, en in mindere mate in Duitsland, Nederland en België. Het kan ook nooit kwaad om een verkoper te vragen of hij toch geen aanvaardt Paypal, zelfs al staat het niet in de beschrijving van zijn object.

Naast overschrijving en Paypal kan je soms (vooral in België) het object afhalen bij de verkoper thuis (zorg ervoor dat hij een papiertje tekent waarbij hij erkent de betaling ontvangen te hebben!) of het object onder rembours laten opsturen. Dan betaal je gewoon cash aan de postman, maar komen er wel zo'n € 10 extra kosten bij. Remboursbetalingen kom je vooral tegen op de Belgische en Duitse eBay-sites.

## Waarde inschatten

Wil je op iets bieden, maar weet je niet wat een eerlijke prijs voor een bepaald object is? Kijk dan eerst en vooral na hoeveel gelijkaardige zaken er op eBay verkocht worden. We raden je ook aan om hetzelfde object te zoeken op eBay-sites in andere landen. Een andere goede manier om de huidige prijs van iets te kennen, is de naam van het object (tussen aanhalingstekens) in Google www.google.be intikken, gevolgd door 'comparison', 'price comparison', 'preisvergleich' of 'prijs'. Je komt dan terecht op sites die prijzen van duizenden online webwinkels bijhouden, zoals die van Kelkoo http://nl.kelkoo.be. En wil je een boek, een cd, een dvd, software of een computergame kopen, neem dan zeker een kijkje op de Amazon-website. Hou je ook aan de maximumprijs die je wil betalen: geef het bedrag bij eBay in als maximumbedrag, en kijk niet om het uur of je nog wel de hoogste bieder bent. Zelfs al win je het object niet, de meeste zaken komen steeds opnieuw terug op eBay. Wil je iets echt hebben? Geef dan een hoge maximumprijs in. In dat verband geven we je nog een goeie tip mee: als je € 100 voor iets veil hebt, geef dan als maximumprijs niet € 100, maar € 100,50 of € 101 in. De meeste bieders ronden namelijk hun bedragen af, en met die extra euro zal je het object misschien wél winnen!



Lijkt iets erg goedkoop? Dan komt het meestal van buiten de Europese Unie en moet je nog BTW betalen!

**VAKTAAL** A - M N - Z

**BOOLEAANSE OPERATOREN:** Specifieke woorden (zoals AND, OR en NOT) die twee termen van een zoekopdracht op een bepaalde manier verbinden, en daardoor de zoekresultaten vernauwen of uitbreiden. Genoemd naar de Britse wiskundige George Boole.

## Internationale bestellingen

Is het je ook al opgevallen dat alles altijd goedkoper is in het buitenland? Zo is computermateriaal, zelfs op eBay, vaak stukken goedkoper in Duitsland en zijn dvd's vaak goedkoper in het Verenigd Koninkrijk. Bied je op een item dat zich binnen de Europese Unie bevindt, dan is er geen enkel probleem: je betaalt gewoon de iets hogere verzendkosten en je krijgt het object gewoon thuisgestuurd. Maar let op, want heel wat 'verre' aanbieders hebben ook de weg naar Europese eBay-sites gevonden. Zo zijn er tientallen verkopers uit China, Hong Kong, Singapore en de Verenigde Staten die onder andere goedkoop flashgeheugen, dvd's en gsm's verkopen.
Ze adverteren wel op de Belgische of Duitse site, zodat het lijkt alsof ze zich in Europa bevinden. Kijk je bij **Objectlocatie**, dan staat daar mooi België, Duitsland of Verenigd Koninkrijk. Soms staat daarboven zelfs **NO VAT** (geen BTW). Maar bij de verkopergegevens staat in 99% van de gevallen wel het échte land van herkomst: **Lid sinds (datum) in de Verenigde Staten**. In de kleine lettertjes staat er ook vaak **Shipped from USA**. Hoewel ze je verzekeren dat je geen BTW moet betalen, is dat in de meeste gevallen toch het geval! De Belgische douane bekijkt namelijk een deel van alle pakjes die binnenkomen, en de kans is groot dat ook jouw pakje geïnspecteerd wordt. En dan zal je wél BTW (21%) én invoerrechten (0 tot 50%) plus een douaneformaliteit van de post (€ 8,68) moeten betalen. Meer informatie hierover vind je op http://fiscus.fgov.be/interfdanl/burgers/kopen_internet/index.htm.
Daarmee moet je ook rekening houden bij het bestellen van zaken op de Amerikaanse eBay.com, want dezelfde kosten zijn ook daar van toepassing. Enkel als je iets ontvangt met een aangegeven waarde van minder dan € 22 moet je niets betalen... Een tip: sommige (vooral Amerikaanse) verkopers aanvaarden wel kredietkaarten, maar niet via Paypal. Dat zijn dan meestal handelaars (met een winkel of online winkel) die zélf kaarten kunnen aanvaarden. Op zich geen probleem, maar geef het nummer van je kredietkaart niet per (onveilige) e-mail door. Doe dat per telefoon, fax, of het liefst nog via een beveiligde website (die begint met https://).

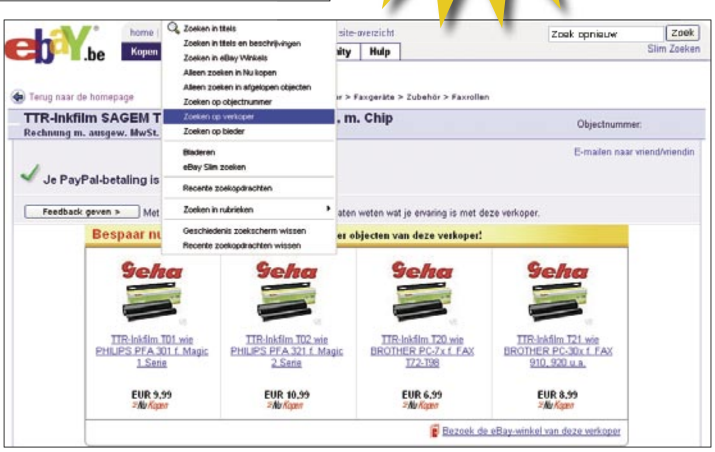
## Objecten snipen

Als je start met eBay denk je vaak dat je een bepaald object al gewonnen hebt als de veiling nog niet afgelopen is. Niets is echter minder waar: bijna alle biedingen gebeuren in het laatste uur van de veiling – bij een heel aantal wordt het pleit zelfs in de laatste minuut beslecht. Net voor het einde van de veiling bieden, wordt ook wel eens 'snipen' genoemd (een Engelse term die letterlijk 'sluipschieten' betekent). Maar waarom zou je snipen? Als je bij het bieden een maximumbedrag ingeeft, dan verhoogt de prijs meteen tot jij de hoogste bieder bent. Daarna bieden er nog andere geïnteresseerden, zodat de prijs blijft verhogen – tot die boven jouw of hun maximumbod uitkomt. Maar als je pas de laatste minuut biedt, is er veel minder kans dat er nog mensen na jou bieden, waardoor de prijs niet de hoogte inschiet. Bovendien zien je 'tegenstanders' dan niet dat er zoveel interesse in het object is. Populaire objecten – objecten met veel biedingen dus – worden door eBay ook hoger in de ranglijsten gezet, zodat nóg meer mensen gaan kijken en eventueel bieden. Professionele snipers bieden vaak pas de laatste 5 seconden van een veiling. Ze geven ook een maximumprijs op, zij het niet rechtstreeks aan eBay, maar wel aan hun snipe-programma of snipe-dienst. Die biedt dan in hun plaats, zelfs als zij op dat moment niet op eBay actief zijn.
Het beste maak je gebruik van een snipe-dienst zoals eSnipe www.esnipe.com of PhantomBidder www.phantombidder.com. Jij geeft het objectnummer, je maximumbedrag, je eBay-gebruikersnaam en -wachtwoord in en de snipe-dienst biedt in jouw naam. Voordeel is dat zo'n dienst zelfs zal bieden als jouw internetverbinding toevallig niet werkt, en bovendien kan je tot net voor het einde je bod nog annuleren! Beide diensten kan je twee weken gratis uitproberen, waarna je bij Phantombidder $ 0,50 per winnend bod betaalt en bij eSnipe $ 1. Gratis snipen kan ook, met een programma dat je zelf op je computer installeert, zoals BuyerTools Reminder www.buyertools.com. Nadeel is dat zo'n programma afhankelijk is van je computer en dat het meestal niet in de laatste 2 of 3 seconden kan bieden, maar een tiental seconden nodig heeft.






*Met eSnipe geef je je maximumbedrag online in, zodat er (zelfs als je slaapt) in jouw naam geboden kan worden.*




*Geavanceerde zoekopdrachten snel uitvoeren met de toolbar.*

## eBay-toolbar

Een handig en gratis hulpje voor eBay is de eBay-toolbar. Je vindt hem op http://pages.benl.ebay.be/ebay_toolbar en hij nestelt zich in Internet Explorer (werkt niet met Firefox). Met die toolbar kan je bijhouden op welke objecten je een bod hebt uitgebracht en welke items je volgt. Ook leuk is dat je gewaarschuwd wordt wanneer een veiling bijna afloopt, zodat je nog snel een bod kan plaatsen. Net zoals bij een toolbar voor zoekmachines kan je ook rechtstreeks van de eBay-toolbar een zoekopdracht uitvoeren zonder eerst naar de eBay-site te moeten surfen. Wat de toolbar interessant maakt, zijn de opties voor zoekopdrachten: bij elke zoekopdracht kan je kiezen of er in titels, beschrijvingen of eBay-winkels gezocht moet worden. Je kan ook specifiëren of het enkel om Nu Kopen-items moet gaan en in welke rubrieken er gezocht moet worden. Al deze opties staan ook op de pagina **Slim zoeken** van eBay, maar met de toolbar kan je er makkelijk bij.

# Deel 2: de gedreven verkoper



## Kredietkaarten aanvaarden

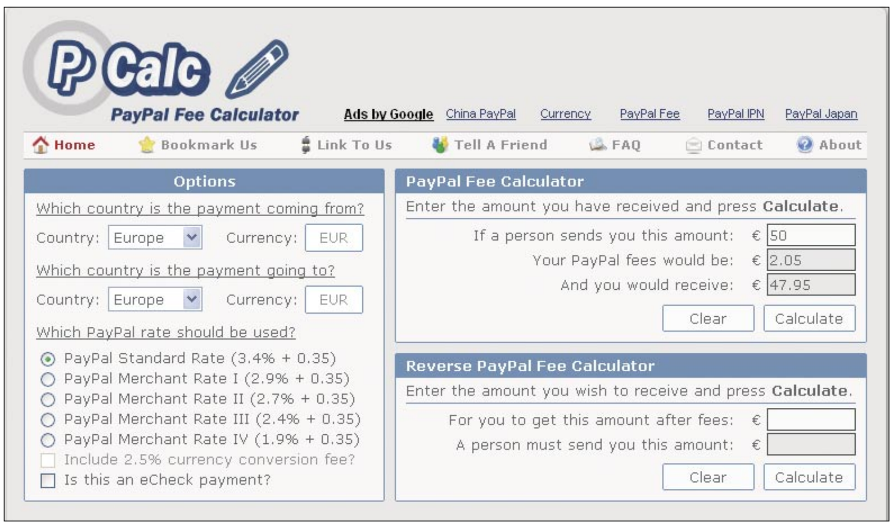
Als eBay-verkoper heb je het waarschijnlijk al meegemaakt dat een buitenlandse winnaar van een van je veilingen met zijn creditcard wil betalen. Daar heeft hij natuurlijk zo zijn redenen voor: het is zekerder en bovendien moet je vanuit sommige landen hoge kosten betalen voor internationale overschrijvingen. De oplossing is natuurlijk Paypal, waarmee je betalingen met kredietkaart kan aanvaarden. Zoals je in ons kaderstukje kan lezen, heb je een zogenaamde Premier account nodig bij Paypal om betalingen te aanvaarden. Inschrijven is gratis, maar geld ontvangen niet. Op https://www.paypal.com/be/cgi-bin/webscr?cmd=_display-fees-outside lees je dat je 3,4% + € 0,35 per transactie moet afstaan. Woont de betaler niet in de Europese Unie, dan komt daar nog 0,5% bovenop. Verkoop je dus een boek van € 50, dan moet je ongeveer € 2,05 afstaan aan Paypal. Dat lijkt veel, maar je hebt als verkoper wel meteen je geld en kan meteen het boek versturen. Op www.ppcalc.com kan je precies berekenen hoeveel een betaling met Paypal kost. Vergeet niet beide **Countries** op **Europe** te zetten.

## eBay-tools

eBay stelt ook zelf enkele gratis programma's ter beschikking voor grote en middelgrote verkopers. Zo heb je het programma Turbo Lister http://pages.benl.ebay.be/turbo%5Flister, waarmee je professionele objectbeschrijvingen maakt. Turbo Lister is eigenlijk een html-editor die een *WYSIWYG*-module bevat waarmee je de objectbeschrijvingen maakt. Daarnaast bevat het ook enkele html-sjablonen met leuke lay-outs voor beschrijvingen. Je kan er je objecten ook vooraf nog eens 'previewen' of aanbiedingen inplannen. Het controlepaneel van Turbo Lister bewaart alle objectinformatie, zodat je makkelijk meer dan één keer hetzelfde of een gelijkaardig object kan aanmaken. Erg handig als je tien gelijke boeken of cd's wil verkopen.

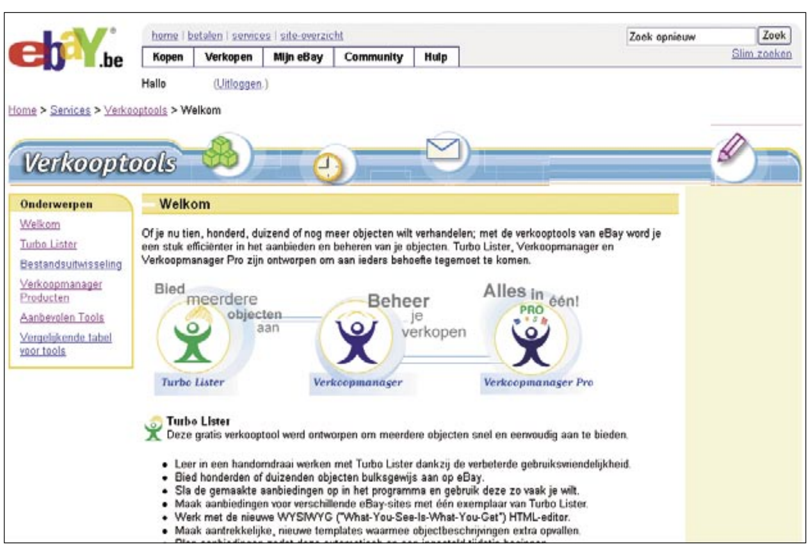
Een tweede gratis tool die eBay ter beschikking stelt, is Verkoopmanager http://pages.benl.ebay.be/selling_manager. Dit is geen programma, maar een online tool die zich in **Mijn eBay** nestelt (onder de tab **Verkoopmanager**). Je ziet er je geplande, huidige en afgelopen aanbiedingen mee en kan er je verkochte aanbiedingen makkelijk mee beheren: e-mailadressen van kopers opvragen, betalingen en verzendingen opvolgen, ... Erg interessant zijn ook de e-mailtemplates. Als een koper een aanbieding wint, kan je een automatisch gegenereerde e-mail maken met alle vereiste gegevens (rekeningnummer, bedrag, verzendkosten). Toch lijkt het alsof jij de e-mail zélf verstuurde, omdat de template alles aanpast aan de huidige aanbieding. Verder kan je met de Verkoopmanager ook verzendlabels en facturen printen. Voor verkopers met hogere volumes is er Verkoopmanager Pro (€ 2,95 per

*Met ppcalc bereken je snel wat een Paypal-betaling kost.*

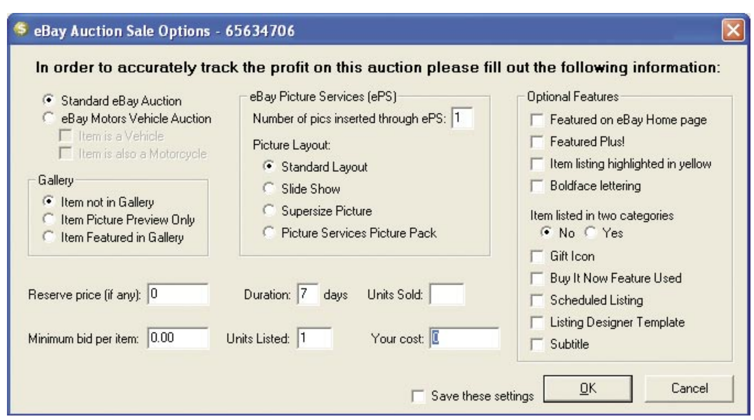



**VAKTAAL** A - M N - Z

**WYSIWYG:** What You See Is What You Get. Met een WYSIWYG-editor zie je meteen hoe het eindresultaat er zal uitzien. Met andere woorden: je moet geen ingewikkelde code gebruiken, maar bekijkt onmiddellijk het resultaat. Veel webbouwpakketten zijn uitgerust met een WYSIWYG-module, maar ook tekstverwerkers als Word zijn WYSIWYG-programma's.




*eBay biedt ook zelf programma's aan om het verkopen te vergemakkelijken.*




*Met Auction Sentry kan je per item je winst analyseren.*

## EEN PAYPAL-ACCOUNT AANMAKEN

Als je met Paypal wil betalen, moet je eerst een account aanmaken. Ga hiervoor naar www.paypal.be en klik op **Sign up**. Wil je enkel geld versturen met Paypal, kies dan een **Personal account**. Wil je ook geld ontvangen, opteer dan voor een **Premier account**. Kies het land (**Belgium**) en klik op **Continue**. Vul een aantal persoonlijke gegevens zoals naam, adres en e-mailadres in en kies een wachtwoord. Beantwoord de twee veiligheidsvragen en klik op **Sign Up**. Vervolgens moet je een Visa of Mastercard toevoegen. Klik daarna op de link die je per e-mail ontvangt om je e-mailadres te bevestigen. Vanaf nu kan je via je kredietkaart betalingen met Paypal doen. Omdat Paypal je identiteit echter nog niet volledig heeft kunnen nagaan, kan je maar tot € 750 met Paypal betalen. Wil je meer uitgeven, dan moet je op **Expanded Use Program** klikken. Een bedrag van $ 1,95 wordt van je kredietkaart gehaald. Als je de uitgavenstaat van je kredietkaart ontvangt, zie je naast dat bedrag een speciale code staan. Die moet je ingeven op de Paypal-website om te bewijzen dat jij wel degelijk diegene bent die de uitgavenstaten van dat kredietkaartnummer ontvangt. Vanaf nu kan je onbeperkte bedragen versturen.




maand), dat ook mogelijkheden inzake voorraadbeheer, statistieken en rapportage bevat.

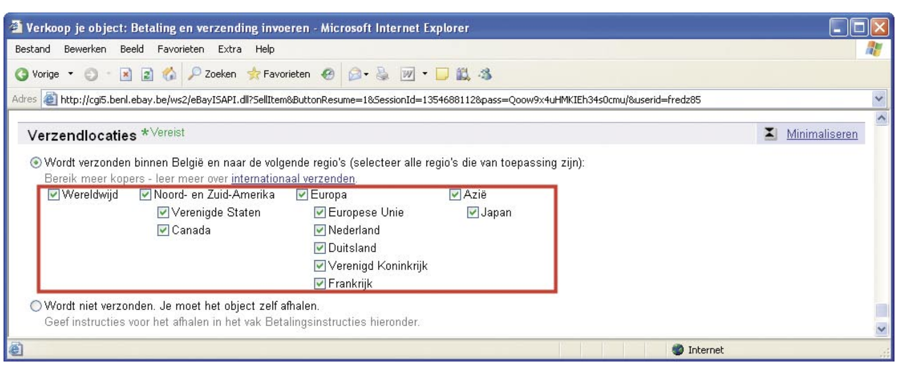
## Veilingmanagers

Verkoop je heel veel op eBay, dan volstaat de Verkoopmanager of Turbo Lister van eBay zelf meestal niet. Voor de veeleisende verkoper bestaan er echter heel wat zogeheten Auction Managers, die extra mogelijkheden bieden. Met dergelijke software, niet door eBay gemaakt, kan je alle aspecten van je veilingen beheren. Een heel bekende auction manager is Auction Sentry www.auction-sentry.com. De Standard editie kan je 10 dagen gratis uittesten, waarna je zo'n € 12 betaalt. In het hoofdscherm van Auction Sentry kan je makkelijk al je veilingen toevoegen met de **Mass Add**-mogelijkheid. Verder kan je ook je winst per verkocht item nagaan en de kosten van eBay zelf in mindering brengen. Een andere veilingmanager vind je op www.auctionsoftware-review.com. Tip: sommige software werkt enkel met de Amerikaanse eBay-site. Probeer een pakket dus eerst uit vooraleer je het aankoopt!

## Internationaal verkopen

In het stukje over kredietkaarten en Paypal hadden we het al over internationaal verkopen. Als je Paypal toelaat als betalingsmogelijkheid zal je namelijk heel wat meer kans hebben om ook buitenlandse kopers over de vloer te krijgen. Dat is goed, want dan bieden er meer mensen op je objecten. Maak het potentiële internationale kopers makkelijk door volgende aanwijzingen op te volgen:

- Markeer **Wereldwijd** of **Europa** bij de **Verzendlocaties**.
- Voor buitenlandse kopers die geen Paypal hebben, noteer je alvast het IBAN-nummer en BIC-nummer van je bankrekening in de overschrijvingsinstellingen of bij de betalingsinstructies. Het IBAN-nummer kan je navragen bij je bank of op de website van je bank 'berekenen'. Je kan het ook vinden met een speciale website als www.difstream.com/blg2iban.htm.
- Vul bij het onderdeel **Verzending** meteen de juiste prijs voor verzending naar het buitenland in, en doe dat zo precies mogelijk, zodat je na de veiling niet aan de koper moet meedelen dat de kostprijs hoger is. Zie onze workshop op pagina 36 voor meer details.
- Verstuur je een duur object (meer dan € 100), overweeg dan om een verplichte verzekerde verzending te eisen. Zo'n aangetekende verzending kost enkele euro's meer, maar bij problemen kan je bewijzen dat je het pakket verstuurd hebt. Als je niet kan bewijzen dat het pakket verstuurd en afgeleverd werd, dan zal de koper meestal winnen als hij een klacht indient bij Paypal (enkel in het geval hij met Paypal betaalde). Hou dus steeds al het papierwerk bij!
- Erg waardevolle objecten (meer dan € 300 bijvoorbeeld) verstuur je best niet met de Post, maar met een koerierdienst als DHL www.dhl.be, UPS www.ups.com of Taxipost www.taxipost.be. Tip: Taxipost is vaak het goedkoopst en je kan je pakje gewoon afgeven op elk postkantoor. Jij (of de winnaar van je object) betaalt dan een tiental euro's meer, maar je kan steeds nagaan waar je item zich bevindt en in geval van verlies een schadevergoeding eisen.




*Meestal verhoogt wereldwijd verkopen je uiteindelijke prijs en zijn er meer geïnteresseerde kopers.*

## CONCLUSIE

Wil je professioneler kopen op eBay, zorg er dan voor dat je ook kan snipen, met eSnipe of BuyerTools Reminder. Verder raden we je aan om ook altijd op internationale eBay-sites te zoeken. En probeer waar mogelijk met Paypal te betalen – je bent dan heel wat beter beschermd! Als verkoper aanvaard je best bij al je veilingen Paypal en kan je gebruik maken van de twee gratis verkopertools van eBay. ♦